

Klachtenregeling De Ruimte

Ouders van de studenten kunnen altijd met hun vragen/klachten terecht bij de stafleden. Ook kunnen ze in de ouderkring een agendapunt inbrengen om een situatie of klacht naar voren te brengen of door het bestuur aan te schrijven. Contactgegevens van de aanspreekpersonen staan in het informatieboekje van school.

De Ruimte heeft verder in het kader van de Wet kinderopvang deze interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkenen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht schriftelijk ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van het bestuur. Contactgegevens zijn te vinden in het informatieboekje van school.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en 'mediation' bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. Of bij een acuut onveilige situatie kan contact gezocht worden met Veilig Thuis <https://veiligthuis.nl/contact/>

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft is het eerste aanspreekpunt de dossierhouder van de betreffende student. Uitgangspunt is dat klachten eerst met de dossierhouder besproken worden.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het lid van het Zorg voor Welzijn team met de rol klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van het bestuur.

2. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Wij nemen dan contact op met <https://veiligthuis.nl/contact/>

3. Behandeling klacht door het bestuur

- 3.1 Het bestuurslid, verantwoordelijk voor klachten, draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Het bestuurslid bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

- 3.3 Het bestuurslid houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een persoon betreft, wordt deze persoon in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 Het bestuurslid bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt het bestuurslid de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder/het bestuur indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.